

総務省 電気通信事業部消費者行政課 御中

社団法人日本インターネットプロバイダー協会
東京都渋谷区桜丘町 3-24 カコー桜ヶ丘ビル 6 階
Tel. 03-5456-2380
事務局長 中村龍太郎

「改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方について」 に対する意見書

標題の件につきまして、意見提出の機会を与您とくさきり、まことにありがとうございます。協会内にて広く意見を募り、また有志にて意見交換した結果以下のような意見を提出させていただきますのでご査収下さい。

・「3 消費者保護ルールに関する基本的考え方 <説明の方法(その2)>」における【論点1】として「電話による契約は、後にトラブルになりやすいとも考えられるが、これを認めてもよいか?」とあるが、これは認めることとしていただきたい。例をとれば NTT のマイライン等、電話による契約締結を実際に行っており、すでに浸透しているサービスでもある。このため省令にて規制されるべき事項ではないと思われる。

・「3 消費者保護ルールに関する基本的考え方 <説明の方法(その1、2)>」における【論点】また【論点2】として各契約の場合ごとに「消費者が説明内容を理解した旨の『確認』を行うべきかどうか?」とあるが、実際に確認を取るための有効な方法が明確でなく困難であるので「確認を必ず行う」と盛り込むべきではない。何をもちて理解したと言えるのか定義が難しいうえに、画一的な確認方法では対応出来ないケースもあると思われ、現実的ではない。

・第27条の苦情又は問い合わせ処理の責任範囲について、実際の苦情又は問い合わせ内容については、インターネット接続サービス以外も多分に含まれている。苦情については「各事業者が提供する電気通信役務に限定される」と言うことを確認したい。

・第27条の補足(その2)における「オペレータによる対応」とは「いったん自動音声で受けておいて後日電話をかけ直す」といった対応が含まれることを確認したい。また、詳細なFAQをつくることなどによって、自動音声による分岐にて対応が完了する場合があることも確認したい。